



Rijksinkoop samenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Protocol KPI

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage E4

Behorend bij

CATM 4S Defensie Perceel 4: Vloerreinigingsmachines

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

Datum	29 mei 2026
Kenmerk	201800303.048

Tijdspad	1 maart 2027 t/m 28 februari 2028.
In het strategisch overleg dat 1x per jaar plaatsvindt zal de realisatie van de verschillende KPI's vastgesteld worden.	

Wat wordt gemeten?

De prestaties worden gemeten op onderstaande KPI's. Je dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen.

KPI 1: Inzetbaarheid machines	
<i>Inzetbaarheid van de vloerreinigingmachines</i> De norm is 98,5%. Daarmee moet tenminste 98,5% van de tijd de vloerreinigingmachines inzetbaar zijn.	
Prestatienorm	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
100%-98,5%	Voldoende
<98,5%	Onvoldoende
Norm KPI	
Onder inzetbaarheid wordt verstaan:	
Onder inzetbaarheid wordt verstaan het percentage van de overeengekomen beschikbaarheidsuren waarin de vloerreinigingsmachine volledig operationeel is.	
Inzetbaarheid (%) = (Geplande inzeturen – Niet-inzetbare uren) / Geplande inzeturen × 100%. Niet-inzetbare uren omvatten alle perioden van ongeplande uitval als gevolg van storingen of defecten. Geplande onderhoudsuren, mits vooraf afgestemd, worden niet als niet-inzetbaar beschouwd.	
De inzetbaarheid wordt gemeten per kwartaal en bedraagt minimaal 98,5%.	
<u>Meetfrequentie:</u>	Elk kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage
Gerealiseerde prestatie	
<u>Percentage</u>	%
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtgever

KPI 2: Leverbetrouwbaarheid	
<i>Uitvoering leveringen</i> Opdrachtnemer voldoet aan de norm indien minimaal 99% van de leveringen vloerreinigingsmachines correct zijn geleverd.	
Prestatienorm	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
100%-99%	voldoende
<99%	onvoldoende
Norm KPI	
(1) Onder correct verstaan we;	

- op de afgesproken leverdag;
- op de afgesproken tijd;
- op de afgesproken locatie;
- levering aantallen conform afspraak;
- als voldaan is aan alle eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Niet voldoen aan een of meerdere van bovenstaande punten per levering tellen als 1 afwijking in het totaal.

<u>Meetfrequentie:</u>	Elk kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage
Gerealiseerde prestatie	
<u>Percentage</u>	%
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtgever (en mogelijk externe onafhankelijke)

KPI 3: Realisatie van het percentage social return 2.0

Deze KPI richt zich op het percentage social return 2.0:
Opdrachtnemer rapporteert het behaalde percentage ten opzichte van de gerealiseerde omzet en de wijze waarop Opdrachtnemer dit heeft gerealiseerd.

Prestatienorm	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
> 5,0 %	Voldoende
< 5,0 %	Onvoldoende
Norm KPI	
Minimaal 5% per jaar	
<u>Meetfrequentie:</u>	Elk kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Wizzr
Gerealiseerde prestatie	
<u>Percentage</u>	%
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtgever

KPI 4: Reductie vervoersbewegingen en/ of de CO2 uitstoot

Deze KPI richt zich op de reductie van CO2 uitstoot behorend bij de vervoersbewegingen.
Opdrachtnemer rapporteert het behaalde percentage en de wijze waarop Opdrachtnemer dit heeft gerealiseerd.

De KPI zal verder worden ingevuld aan de hand van de inschrijving van de winnende inschrijver.

Prestatienorm	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
0%	Voldoende
>0%	Onvoldoende
Norm KPI	
Afhankelijk van de inschrijving.	
Bijvoorbeeld: Conform inschrijving is de geldende norm X%. Concreet betekent dit dat de reductie op de uitstoot van de vervoersbewegingen binnen deze overeenkomst X% is per contractjaar.	

Meetfrequentie:	Per kwartaal
Meetmethode:	[afhankelijk van uw inschrijving]
Gerealiseerde prestatie	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

KPI 5: Dynamische KPI (optioneel)

Deze KPI richt zich op een nadere te bepalen KPI die voortvloeit uit;

- een toezegging, belofte en of voorstel uit de beantwoording van de kwalitatieve criteria;
- een onderdeel vanuit het Beschrijvend document
- een onderdeel vanuit het Programma van Eisen
- een onderdeel vanuit andere bij de aanbesteding opgenomen documenten

Prestatienorm

<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
Nader te bepalen	voldoende
Nader te bepalen	onvoldoende

Norm KPI

<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Nader te bepalen
<u>Meetmethode:</u>	Nader te bepalen
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

Consequenties bij het niet behalen van de norm

Je moet overal een voldoende scoren.

Indien een onvoldoende wordt gescoord dan dient je binnen een nader te bepalen en afzienbare termijn een verbetervoorstel in.

Escalatie

<i>Stap 1</i>	Als individuele KPI scores onverhoopt onvoldoende blijken te zijn zal Opdrachtnemer binnen een termijn van 10 werkdagen een plan van aanpak aanleveren. In dit SMART opgestelde plan van aanpak wordt aangegeven wie welke acties binnen welke termijn worden ondernomen. Daarnaast wordt aangegeven wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. Uitgangspunt bij dit Plan van Aanpak is dat de knelpunten binnen afzienbare termijn zijn afgehandeld. De definitie van afzienbare termijn is afhankelijk van de zwaarte van de afwijking, gemiddeld wordt een termijn van 15 werkdagen aangehouden. Dit plan van aanpak zal besproken worden in een ingelast strategisch overleg. Na schriftelijke goedkeuring dient uitvoering gegeven worden aan het plan van aanpak.
<i>Stap 2</i>	Tevens dienen de knelpunten vanwege mogelijk herhaling in de toekomst worden geborgd. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer de verbeteracties uitvoeren. Van ieder overleg wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt waarin de afspraken SMART worden

	vastgelegd. De verslagen worden tevens digitaal verzonden naar Categoriemanagement Schoonmaak Rijk.
<i>Stap 3</i>	Indien na de gestelde termijn de dienstverlening naar de mening van Opdrachtgever onvoldoende blijft, vindt er wederom een ingelast strategisch overleg plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Opdrachtnemer in gebreke te stellen. De procedure ten aanzien van een ingebrekestelling en het vaststellen van een wanprestatie worden nader beschreven in de voorwaarden.